



2- ITSM Service Manager nach ISO 20000

Der Service Manager nach ISO 20000 ist der zweite Schritt in dieser fachspezifischen Ausbildung im IT Service Management nach ISO 20000. Die Schulung folgt dem hochwertigen Qualifizierungsprogramm der ICO - International Certification Organization.

Nach bestandener Zertifizierungsprüfung am Ende des fünftägigen Kurses verleiht die ICO das international anerkannte Zertifikat "Service Manager according to ISO/IEC 20000". Es bestätigt tiefgehende Kenntnisse im IT Service Management nach ISO/IEC 20000 und ist Voraussetzung für die Weiterbildung zum ITSM Auditor nach ISO 20000.

Listenpreis

1.990,00 € exkl. MwSt

2.368,10 € inkl. MwSt

Dauer

5 Tage

Gebühr für Prüfungen/Examen

220,00 € exkl. MwSt / 261,80 € inkl. MwSt

Leistungen Präsenz

- Schulung im Trainingscenter
- Verpflegung
- Teilnahmebestätigung / Zertifikat

Leistungen bei VCL Training

- Technischer Support
- Online Zugang
- Teilnahmebestätigung / Zertifikat

Ihre Ansprechpartnerin



Gabriela Bücherl
Geschäftsführung
Vertrieb

Kontakt/Fragen:

g.buecherl@cbt-training.de

Telefon: +49 (0)89-4576918-16

Inhalte

- Ausrichtung von IT Service Management an Geschäfts-/Kundenanforderungen
- Planung, Organisation und Aufbau eines Managementsystems
- Analyse von Effizienz und Konformität eines Managementsystems und der Prozesse
- Kontinuierliche Verbesserung des Managementsystems
- Analyse, Bewertung und Umsetzung anhand einer praktischen Fallstudie inklusive Übungsaufgaben
- Planung der Service-Bereitstellung
- Sicherstellung einer effektiven Kommunikation
- Organisation und Steuerung der IT Service Management-Prozesse
- Überwachung und Reporting der IT Service Management-Prozesse

Kernpunkte der Schulung

Alle Kapitel des Standards ISO/IEC 20000 (Teil 1 und 2) sind Gegenstand des Kurses. Umsetzungsaspekte werden anhand der Rahmenwerke ITIL (IT Infrastructure Library, Version 3), COBIT (Control Objectives for Information Technology) und MOF (Microsoft Operations Framework) ausführlich besprochen. Praktische Aufgaben, basierend auf einer Fallstudie, sind Teil des Kurskonzepts. Weitere in Ausschnitten behandelte Standards und Rahmenwerke sind u. a. ISO 9000, ISO 19011, ISO/IEC 27000 und CMMI.

- **Selbständige Vorbereitung (anhand eines Leitfadens)**
- **Wiederholung wichtiger Grundlagen (Foundation Wrap-Up)**
- **Verwandte Rahmenwerke und ihre Anwendbarkeit**
- **Ausgewählte Inhalte der Professional-Module**
 - Management & Improvement of ITSM Processes
 - Alignment of IT and the Business
 - Delivery of IT Services
 - Control of IT Services
 - Support of IT Services
- **Ausgewählte Inhalte aus dem Kurs Internal Auditor**



- Die Zertifizierung nach ISO/IEC 20000
- Prüfungsvorbereitung und Musterprüfung

Ziele

In der ISO 20000 Service Manager Schulung lernen Sie in fünf Tagen IT Service Management nach ISO 20000 auf Professional Level. Dies ist der zweite Schritt in der fachspezifischen Ausbildung, das Foundation-Zertifikat ist hier vorausgesetzt. Auf dem Professional Level werden alle Kapitel des Standards ISO/IEC 20000 (Teil 1 und 2) tiefgehend behandelt. Die Inhalte werden dir von erfahrenen Trainern mit hoher Praxisrelevanz vermittelt.

Zielgruppe

- IT-(Prozess-)Manager
- Service-Manager in der IT
- IT-Teamleiter
- Berater, die in der IT-Service-Management-Branche tätig sind

Voraussetzungen

- Es gelten keine formellen Voraussetzungen für die Kursteilnahme. Wir empfehlen dennoch allen Einsteigern vorab unser zweitägiges Training "ISO 20000 Foundation" zu absolvieren.
- Kandidaten ohne Foundation-Zertifikat bekommen nach bestandener Service Manager Prüfung nur ein Prüfungszertifikat ausgestellt. Um das Service Manager Rollenzertifikat zu erhalten, müssen sie zusätzlich die ISO 20000 Foundation Prüfung absolvieren.
- Eine Ausnahme bilden Kandidaten, die bereits über ein ITIL V3 oder ITIL 4 Foundation Zertifikat verfügen. Diese erhalten nach bestandener Service Manager Prüfung sowohl das Prüfungs- als auch das Rollenzertifikat.

Prüfung/Zertifizierung

ITSM Service Manager nach ISO 20000. Personenzertifizierung durch die ICO.

- Es handelt sich um eine Online-Prüfung. Sie entscheiden, wann und wo Sie die Prüfung ablegen.
- Multiple-Choice-Prüfung
- Sprache: frei wählbar
- Dauer: 75 Minuten
- Anzahl der Fragen: 50
- Es gibt je zwei bis sechs Antwortmöglichkeiten.
- Eine, mehrere oder alle Antwortmöglichkeit(en) können richtig sein.
- Richtig beantwortet ist eine Frage, wenn alle der richtigen und keine der falschen Antwortmöglichkeiten angekreuzt sind./li>
- Zum Bestehen der Prüfung müssen mindestens 60% der Fragen richtig beantwortet werden>

ICO Rollenzertifikat: ITSM Service Manager nach ISO/IEC 20000